



Pola Komunikasi *Branch Collection* Dalam Proses Penagihan Pembiayaan Bermasalah Kepada Debitur/Nasabah PT. Bank BTN KC Syariah Medan

Nurul Syahqilla¹, Mustapa Khamal Rokan²

^{1,2} Universitas Islam Negeri Sumatera Utara

Corresponding Author: ✉ nurulsyahqilla01@gmail.com

ABSTRACT

The high financing channeled to the public does not guarantee the smooth running of all debtor financing, and this is commonly referred to as a default, the number of debtors who fail to pay will affect the profits of Islamic banking, so to overcome this need a good communication pattern is in collecting problem financing from debtors. BTN KC Sharia Medan. The communication pattern is not only need a communication pattern only face to face, because in this era of globalization, digital communication patterns are very necessary and must be improved, such as making contracts and sanctions for customers who doesn't report that their cellphone number has changed, or provide an unregistered phone number, and banks You must also be more careful in entering the debtor's number so that mistakes don't occur. Because so far there are many debtor numbers that cannot be contacted or misconnected, and face-to-face communication also needs to be improved, so far BTN KC Sharia Medan has used two communication patterns, namely digital communication patterns and digital communication patterns. face-to-face communication by visiting the debtor's house directly, the digital communication pattern is only about 20 percent resulting in clarity of customer payments, and if it continues to be unable to be contacted, a visit to the debtor's house will be made, but visits also sometimes create controversy between branch collections and debtors, because the debtor feel ashamed of the surrounding community, both family and neighbors and based on this, the purpose of this research is to find out the branch collection communication pattern in the process of collecting non-performing financing to debtors/customers either through digital or face-to-face. In this research, descriptive research method is used using a qualitative approach through interviews with respondents

Kata Kunci

Communication Pattern, Problem Financing, Branch Collection

PENDAHULUAN

Perbankan terus berkembang dari tahun ke tahun, hal tersebut terjadi karena perbankan merupakan salah satu jantung perekonomian yang berfungsi menghimpun dan menyalurkan dana ke masyarakat, masyarakat yang kelebihan uang akan menyimpan dana nya di perbankan demi keamanan dan juga keuntungan, sedangkan masyarakat yang kurang mampu untuk membuka usaha, membeli rumah, dan lain sebagainya akan melakukan pembiayaan ataupun peminjaman di perbankan termasuk perbankan syariah.

Semakin besar pembiayaan, tidak semua membayar secara lancar, karena beberapa dari nasabah ada yang susah untuk membayar tunggakan hingga beberapa bulan yang biasa disebut dengan gagal bayar dan merupakan Risiko kredit, resiko kredit secara umum didefinisikan sebagai potensi bahwa pihak lawan gagal memenuhi kewajibannya sesuai dengan persyaratan yang disepakati.

Banyaknya nasabah yang gagal bayar dalam pembiayaan yang diberikan bank dan sebagainya maka bank tidak menerima bagi hasil, dan hal ini akan berpengaruh terhadap rasio pembiayaan bermasalah (non performing financing/ NPF) dan mempengaruhi keuntungan yang harusnya diperoleh BTN Syariah KC Medan, dalam kasus ini branch collection atau team collection yang bertugas untuk menagih dan mengatasi hal tersebut, maka diperlukan pola komunikasi yang baik untuk membuat pemahaman yang baik terhadap nasabah, karena sebagian nasabah yang menunggak ada yang menyikapinya tanpa tutur kata yang baik.

Pola komunikasi diperlukan agar nasabah segera membayar tunggakannya ataupun memahami mereka bahwa tunggakan yang tidak dibayar maka jaminan akan dilelang oleh pihak bank, dan pola komunikasi yang baik sangat diperlukan agar citra perbankan tetap terjaga dengan menyesuaikan komunikasi yang sesuai dengan akad yang terjadi di awal, agar para nasabah tidak merasa dirugikan, dan sebelum melelang jaminan ataupun mensegel pembiayaan seperti rumah dan sebagainya, bank memberikan surat peringatan hingga surat peringatan ke3.

Pengertian Komunikasi

Komunikasi merupakan suatu komunitas yang sangat menekan sebuah kesamaan. Dengan kata lain komunitas ialah perkumpulan beberapa manusia yang hidup dalam satu kesatuan untuk mencapai satu tujuan. Maka dapat disimpulkan tiada komunikasi tanpa komunitas.

Komunikasi interpersonal dalam penelitian ini merupakan sebuah aktivitas Branch Collection kepada Debitur/Nasabah dengan tatap muka ataupun digital yang membuat setiap pesertanya menangkap reaksi orang lain secara langsung baik secara verbal maupun non verbal lebih bersifat pribadi hingga mencapai tataran prediksi hasil komunikasinya pada tingkatan psikologis. Pada sebuah komunikasi biasanya dilakukan dengan dua orang ataupun lebih bahkan bisa sekelompok (Yuda 2018:98)

Komponen - Komponen Komunikasi

Beberapa komponen-komponen yang terdapat dalam proses komunikasi menurut Effendy (2009:6) adalah :

1) Komunikator (communicator)

Komunikator *actually* disebut sebagai sumber dan biasa pada bahasa Inggrisnya disebut source, sender, atau encoder. Seluruh kejadian pada komunikasi akan berkaitan dengan sumber yang merupakan *the creator* atau pengirim sebuah informasi. Dan komunikasi yang terjadi pada manusia biasanya bis terjadi satu

orang ataupun melibatkan dua individu bahkan kelompok seperti komunikasi dalam organisasi, lembaga dan sebagainya (Cangara, 2004:23).

2) Pesan (message)

Message ataupun information yang dalam bahasa Indonesia nya memiliki makna Pesan, merupakan sebuah unsur yang urgent dalam sebuah *communication*, karena salah satu tujuan dari komunikasi yaitu menyampaikan atau mengkomunikasikan pesan itu sendiri. Karena tujuan dari sebuah komunikasi salah satunya ialah memberikan komunikasi itu secara individual yang mana sebuah *message* yang disampaikan bersifat langsung antara pemberi informasi kepada penerima informasi ataupun pesan. Pesan bisa diutarakan ataupun disampaikan dengan berbagai cara yaitu dengan tatap muka ataupun bertatap langsung dan bisa disampaikan melalui media digital yang mengandung *Knowledge*, hiburan, *information*, nasihat, atau propaganda (Cangara, 2004:23).

3) Media (media)

Media komunikasi merupakan sebuah instrumen yang dipakai untuk menyampaikan pesan dari pemberi pesan kepada penerima pesan. Dan media yang bisa digunakan ada beraneka ragam, hal itu disesuaikan dengan konteks *communication* yang akan disampaikan. Komunikasi antarpersonal ataupun satu individu dengan satu individu lainnya maka bisa menggunakan instrumen pancaindera. Selain itu, bisa juga menggunakan saluran komunikasi seperti telepon, *Letter*, telegram yang juga merupakan instrumen yang bisa dijadikan sebagai media komunikasi antarpribadi (Cangara, 2004:24).

4) Komunikan (communicant)

Komunikator dalam proses komunikasi disebut sebagai penerima pesan atau dalam bahasa Inggris sebagai audience atau receiver. Penerima dapat terdiri dari satu orang atau lebih, dapat berupa kelompok, partai atau negara. Selain itu, dalam proses komunikasi dipahami bahwa keberadaan penerima adalah hasil dari sumber dimana tidak ada penerima ketika tidak ada sumber. Mengenali audiens/penerima adalah prinsip dasar dalam komunikasi. Mengetahui dan memahami karakteristik penerima (audiens) berarti peluang untuk komunikasi yang sukses. (Cangara, 2007:25).

5) Efek (effect)

Efek atau dampak menjadi bagian dari proses komunikasi. Namun, efek ini bisa disebut sebagai hasil dari proses komunikasi yang dilakukan. Dampak atau impact adalah perbedaan antara apa yang dipikirkan, dirasakan, dan dilakukan penerima sebelum dan sesudah menerima pesan. Pengaruh ini dapat mempengaruhi pengetahuan, sikap dan perilaku seseorang. Oleh karena itu, mempengaruhi juga dapat diartikan sebagai mengubah atau memperkuat

keyakinan tentang pengetahuan, sikap, dan tindakan seseorang sebagai akibat dari menerima pesan. (Cangara, 2007:25).

Bentuk Pola Komunikasi

Pola komunikasi ialah sebuah model tentang bagaimana proses komunikasi berlangsung (Della, 2016:11). Pola komunikasi merupakan bentuk-bentuk dari sebuah komunikasi yang dapat memberikan pengaruh lewat sinyal ataupun simbol yang dikirimkan dengan cara mengajak secara bertahap ataupun seluruhnya, pola komunikasi di sini akan memiliki makna yang luas ketika dihubungkan dengan prinsip-prinsip komunikasi dalam merealisasikan bentuk komunikasi. Komunikasi berdasarkan bentuknya, dibagi menjadi :

1. Komunikasi Antar Personal merupakan *communication* yang timbul karena adanya komunikasi langsung baik tatap muka maupun tidak antara seorang komunikator dengan seorang komunikan . Komunikasi dengan bentuk seperti ini lebih baik dan efektif karena tidak komunikasi yang berjalan akan lebih lancar dan keduanya mendapatkan Feedback masing-masing,
2. *Group Comuunication*: merupakan komunikasi yang timbul antara satu orang dengan sekelompok orang, dan komunikasi ini dapat dibedakan menjadi 3 kelompok yaitu : David Krech dalam Miftah Thoha (2008:142) yaitu;
 - a) Small group (kelompok kecil /sedikit) komunikasi ini melibatkan beberapa individu dalam interaksi suatu pertemuan yang bentuknya saling berhadapan.
 - b) Medium group (kelompok sedang atau tidak terlalu banyak) kelompok seperti ini lebih terorganisir dan terarah
 - c) Large group (kelompok yang banyak) komunikasi ini bisa terjadi antar individu dengan kelompok dan sebaliknya kelompok dengan individu dan juga bisa terjadi kelompok dengan kelompok, sehingga komunikasi ini yang paling sulit karena respon komunikan akan lebih emosional.
3. Komunikasi Massa: merupakan komunikasi yang dilaksanakan melalui media sebagai sebuah instrumen yang dapat membantu proses komunikasi yang biasanya digunakan adalah elektronik seperti *Television, Magazines, Telephone, Radio* dan sebagainya

Dari pemaparan yang ada tentang pola dan bentuk komunikasi maka ditarik kesimpulan bahwa unsur-unsur komunikasi harus mampu menjadi sebuah pemahaman yang berarti ketika kita mencoba untuk berkomunikasi baik antar pribadi, kelompok atau massa, yang harus diperhatikan dalam menjalankan pola komunikasi harus menggunakan prinsip-prinsip komunikasi sebagai kajian terhadap kondisi psikologi komunikan yang dihadapi (Gracia, 2017)

Proses Komunikasi

Komunikasi tidak bisa terlepas dari proses. Oleh karena itu apakah suatu komunikasi dapat berlangsung dengan baik atau tidak tergantung dari proses yang sedang terlaksana. Proses komunikasi menurut Rosady Ruslan ialah : “diberi makna “transfer message” dari seorang pengirim message sebagai komunikator dan kepada penerima pesan sebagai komunikan, proses komunikasi memiliki tujuan untuk mendapatkan (feed back) agar saling memahami antara kedua belah pihak. Sedangkan Onong Uchjana Effendy (2009:11) memberi pemahaman bahwa proses komunikasi menjadi dua, yakni:

1. Proses Komunikasi Primer, proses ini adalah proses komunikasi dimana sistem penyampainnya menggunakan media simbol atau alat, contohnya ialah, language, kial, picture, colour, dan sebagainya yang dilakukan secara langsung dan mampu dipahami antara komunikan dan komunikator.
2. Proses komunikasi sekunder ialah kelanjutan dari sebuah komunikasi primer agar dapat menembus dimensi ruang dan waktu. Seorang komunikator menggunakan media kedua untuk bisa melancarkan komunikasinya karena komunikan yang dituju berada dilokasi yang tidak dekat atau untuk berkomunikasi dengan komunikan yang banyak. Maka *Letter, telephone, newspaper magazines, radio, television* dan lain-lain merupakan media yang kedua dan sering dipakai untuk berkomunikasi. Media kedua ini membantu proses komunikasi yang akan disampaikan karena bisa meminimalisir berbagai keterbatasan manusia mengenai jarak, ruang, dan waktu.

Teknologi digital dalam kehadiran sosial

Era telekomunikasi di tahun 60an sampai 70an memandang komunikasi merupakan sebuah instrumen yang dimediasi dengan komputer dan dianggap sebagai kumunikatif yang dapat menghilangkan sebuah *experiance* komunikatif yang penting, yakni kehadiran sosial (Richardson & Swan , 2003). Jika kita lihat ke sejarah terdahulu hubungan antara kehadiran sosial dengan teknologi di era digital sekarang memiliki waktu ataupun cerita yang panjang. *44 Years ago* (Short, William, dan Christie) di tahun 1976 sudan membuat pengembangan teori kehadiran sosial ini dan dihubungkan dengan teknologi, dimana mereka meneliti tentang pengaruh ataupun *Effect* media berbasis teknologi terhadap komunikasi. Berbeda dengan komunikasi dengan tatap muka langsung, melalui teknologi, manusia berkomunikasi melalui medium, dan medium itulah yang memiliki efek terhadap cara orang berinteraksi apabila dilihat dari pola non-verbal yang ditangkap. Pola interaksi yang lebih besar tampak melalui medium berupa video yang tergambar melalui gesture dan mimik wajah dapat ditangkap seluruhnya, dan ini tidaklah sama dengan audio, karena dari audio individu hanya bisa *received* sinyal non-verbal yang berasal dari nada suara. Dan Medium teks

merupakan medium yang interaksinya sangat rendah ataupun kecil (Rizky Saga & Irwansyah, 2020:3)

Collection

Collection merupakan *Account Receivable* yang timbul karena adanya perjanjian pembiayaan. Piutang *or Account Receivable* merupakan asset sebuah perusahaan yang berada ataupun menyebar pada debitur/nasabah yang oleh karena itu harus diurus dengan bagus (Rachmat:8)

- a) Peran Collection
 - b. Membuat Account menjadi normal karena usaha, collection yang efektif
 - c. Melaksanakan follow up secepatnya yang bisa dilakukan melalui telepon, WA, atau mengunjungi kediaman debitur secara langsung.
 - d. Menciptakan sebuah hubungan yang baik dengan debitur
- b) Tujuan Collection
 1. Mengusahakan pelunasan pembayaran nasabah tidak telat bayar
 2. Mengoptimalkan laba pembiayaan, agar dana yang masuk tepat waktu bisa digunakan untuk hal lain yang lebih produktif
 3. Mengecilkan kerugian akibat angsuran debitur yang menunggak, hal ini berfungsi untuk mengecilkan ataupun meniadakan piutang yang tidak lancar ataupun macet.
 4. Menjaga kestabilan serta kesehatan *cash flow*
 5. hak perbankan yang berhubungan dengan term dan juga kondisi yang sudah di sepakati saat akad, seperti penarikan, menjatuhkan denda, membayar penalty, dan sebagainya (Rachmat & Jamal:8)

Pembiayaan Bank Syariah

Pembiayaan merupakan salah satu program yang dilakukan setiap bank termasuk BTN KC Syariah Medan dengan menyalurkan dana kepada nasabah yang membutuhkan. biasanya dana disalurkan dalam bentuk uang dan juga bisa barang ataupun Asset seperti KPR perumahan dan sebagainya dengan dasar akad-akad yang yang disepakati dan memang harus diterapkan pada setiap bank syariah.

Dan pembiayaan juga bisa diartikan sebagai bentuk pendanaan yang diberi/dipinjamkan dari satu pihak kepada pihak yang membutuhkan dengan perjanjian bahwa pihak yang menerima dana tersebut harus mengembalikan pembiayaan yang diberikan sesuai waktu yang disepakati kedua belah pihak dengan bagi hasil yang ditentukan dan juga disepakati tanpa mendzolimi salah satu pihak (Bagus, 2013)

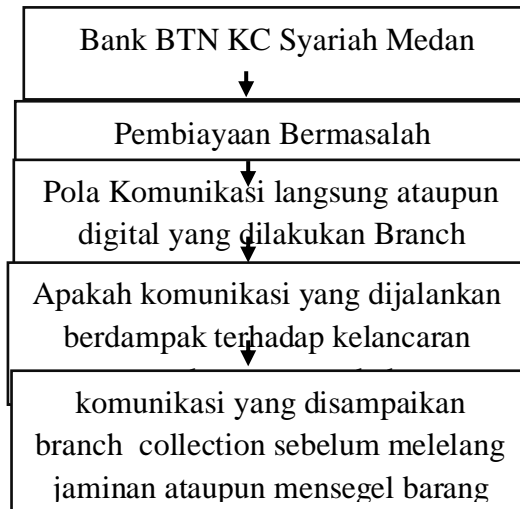
Tinjauan Umum Mengenai Pembiayaan Bermasalah

Pembiayaan bermasalah merupakan kondisi pembiayaan sebuah pembiayaan yang didalamnya terdapat 1 penyimpangan utama dalam proses pembayaran kembali pembiayaan yang diberikan ataupun keterlambatan saat pengembalian pembiayaan

yang diberikan bank terhadap debitur. Kemungkinan masalah keterlambatan peminjam melunasi cicilannya serta berbagai konsekuensinya yang membahayakan pemberi pinjaman termasuk persoalan penting.

Ketika terjadi pembiayaan bermasalah ada ragam cara yang bisa dilaksanakan yakni dengan melakukan pendekatan jaminan, pendekatan *Character*, pendekatan kemampuan dalam hal pelunasan, , pendekatan dengan studi kelayakan, dan pendekatan melalui fungsi-fungsi bank (Yuda, 2008:102)

Alur Pikir



METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan peneliti dalam penulisan ini yaitu metode kualitatif deskriptif, yang mana menjelaskan data dengan cara mendeskripsikan melalui tulisan, gambar yang mudah untuk dimengerti pembaca, dan penjabarannya dilakukan secara sistematis, faktual dan akurat sesuai dengan informasi yang didapatkan peneliti. Tempat penelitian ini terjadi di Bank BTN KC Syariah Medan dan Nasabah/Debitur PT. Bank BTN KC Syariah Medan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pola Komunikasi langsung ataupun digital yang dilakukan Branch Collection dalam proses penagihan

Pola Komunikasi yang dilakukan Branch Collection kepada nasabah BTN KC Syariah Medan harus bisa menghasilkan komunikasi yang efektif untuk menghadirkan kephahaman kedua belah pihak tanpa ada terjadi sebuah kesalah pahaman.

Adapun pola-pola komunikasi yang dilakukan Branch Collection pada saat penagihan kepada Debitur BTN KC Syariah Medan ialah :

- 1) Pola Komunikasi Digital

Pola komunikasi digital pada BTN KC Syariah Medan hanya dilakukan melalui via telepon dan via Whatsapp, karena kedua media ini yang dianggap sangat mudah dioperasikan dan banyak masyarakat ataupun debitur yang sudah menggunakannya. Sistem penggunaannya dengan menghubungi satu per satu nasabah yang sudah jatuh tempo dan debitur yang menunggak dalam proses pembayaran, jika nomor tersebut tidak bisa dihubungi maka langkah kedua dengan menghubungi nomor kerabat debitur.

2) Pola Komunikasi Tatap Muka

Pola komunikasi ini dilakukan Branch Collection dengan cara mendatangi alamat debitur ataupun mengunjungi tempat usaha debitur untuk memperoleh sebuah gambaran tentang keadaan debitur agar bisa mendapatkan kesepakatan sebuah solusi agar pembiayaan bermasalah dapat diselesaikan, dan jika debitur tidak bisa diajak kerja sama maka pihak Branch Collection akan memberikan surat peringatan (SP) kepada debitur yang menunggak, surat peringatan ini diberikan hingga 3 kali atau yang biasa disebut SP3 (Surat peringatan ketiga), hal ini dilakukan Branch Collection setiap hari, dimulai dari tanggal 4/5 hingga akhir bulan.

Apakah Komunikasi yang dijalankan berdampak Terhadap Kelancaran Pembayaran Nasabah

Komunikasi yang dilakukan terus-menerus ataupun komunikasi yang berkelanjutan akan membawa dampak positif terhadap kelancaran pembiayaan, pola komunikasi digital yang dilakukan setiap hari membawa sekitar 20% kepastian pembayaran debitur, hanya saja dalam proses penagihan digital yang dilakukan Branch Collection terhadap debitur tidak terlalu berjalan lancar, karena banyak nomor debitur yang tidak bisa dihubungi, salah sambung, tidak terdaftar dan sebagainya. Maka langkah selanjutnya yang dilakukan Branch Collection kepada debitur yang gagal bayar yaitu dengan melakukan kunjungan langsung ke rumah debitur atau yang disebut komunikasi tatap muka.

Pada proses penagihan secara tatap muka juga bisa membawa dampak positif terhadap pembayaran, jika debitur yang memiliki rasa malu terhadap tetangga saat kediamannya didatangi Branch Collection maka mereka untuk kedepannya akan lancar dalam proses pembayaran. Namun, jika debitur merasa biasa aja saat didatangi team Branch Collection maka mereka bisa saja mengulang kembali penunggakan pembayaran. Sehingga akan terus mengulang Dan penagihan secara langsung seperti ini tidak semua berjalan lancar, karena beberapa debitur tidak ada di kediamannya saat didatangi *Branch Collection*.

Komunikasi yang Disampaikan Branch Collection Sebelum Melelang Jaminan ataupun Mensegel Barang

Nasabah yang menunggak dalam hal pembayaran akan diberikan teguran oleh pihak Branch Collection sebanyak 3 kali yaitu :

- 1) SP I, yaitu surat peringatan yang berisi pemberitahuan bahwa debitur sudah menunggak selama 30 hari
 - 2) SP II, yaitu surat peringatan yang berisi pemberitahuan bahwa debitur sudah menunggak selama 30-60 hari
 - 3) SP III, yaitu surat peringatan yang berisi pemberitahuan bahwa debitur sudah menunggak selama 60-90 hari.
- a. Langkah kedua yaitu melakukan musyawarah secara kekeluargaan untu mencari solusi yang tepat agar tidak merugikan kedua belah pihak.
 - b. Langkah ketiga jika terjadi masalah dalam perekonomian seperti situasi COVID-19 dan debitur juga masih memiliki i'tikad baik maka akan dilakukan restrukturisasi yang bisa berupa *rescheduling* ataupun penjadwalan ulang kembali dan bisa juga dengan *reconditioning* ataupun penataan kembali mengenai pembayaran.
 - c. Langkah keempat, *Take Over* yakni sebuah pengalihan utang-piutang agar angsuran menjadi lebih ringan dan pembiayaan juga segera terlunasi oleh debitur.
 - d. Langkah kelima jika nasabah tidak mampu maka disarankan untuk menjual aset lain untuk melunasi angsuran yang menunggak

Langkah keenam yaitu melakukan lelang jika nasabah tidak diketahui keberadaanya ataupun nasabah yang sudah tidak memiliki i'tikad baik. (Hasriani, Iqbal & Dewi, 2020:124-125)

KESIMPULAN

1. Pola komunikasi yang digunakan Branch Collection terhadap nasabah BTN KC Syariah Medan menggunakan 2 pola komunikasi, yaitu :
 - a. pola komunikasi digital melalui telepon seluler dan whatsapp
 - b. Pola komunikasi tatap muka secara langsung, dimana Branch Collection mendatangi kediaman nasabah .
2. Komunikasi yang dijalankan berdampak Terhadap Kelancaran Pembayaran Nasabah jika dilakukan secara berkelanjutan, meskipun tingkat pola komunikasi digital tiap harinya hanya berdampak 20% karena banyak yang nomornya tidak bisa dihubungi, dan untuk komunikasi tatap muka juga berdampak terhadap kelancaran terutama pada debitur yang memiliki rasa malu jika team collection mengunjungi kediaman debitur tersebut.
3. Sebelum melelang ataupun mensegel jaminan, branch collection harus memastikan bahwa debitur tersebut sudah tidak memiliki i'tikad baik dan sudah menerima

teguran atau surat peringatan ketiga dalam tunggakan yang sudah berjalan 360 hari

DAFTAR PUSTAKA

- Cangara, Hafied H, (2004). Pengantar Ilmu Komunikasi. Jakarta: Raja Grafindo Persada
- Cangara, Hafied H, (2007). Pengantar Ilmu Komunikasi. Jakarta: Raja Grafindo Persada
- Effendy, Onong Uchjana, (2009). *Komunikasi Teori Praktek*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya
- Hertoni, Yuda. (2018). *Pola Komunikasi Branch Collection Dalam Proses Penagihan Pembiayaan Bermasalah Kepada Debitur/Nasabah PT. Bank Muamalat Indonesia, TBK Cabang Banjarmasin*. Banjarmasin. *Jurnal Komunikasi Bisnis dan Manajemen*. 5(2)
- Lumentut, Gracia Febrina. Dkk. (2017). *Pola Komunikasi Pemimpin Organisasi Dalam Meningkatkan Motivasi Kerja Anggota di LPM (Lembaga Pers Mahasiswa) Inovasi Unsrat*. E-Journal "Acta Diurna" Volume VI. No. 1. Tahun 2017
- Nugraha, Bagus Aji. (2013). *Metode Penggalan Informasi Dalam Analisis Pembiayaan Pada Bank Muamalat Indonesia Cabang Malang*. Skripsi Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Brawijaya.
- Oktavionarti, Della. (2016). *Pola Komunikasi Debt Collector Dalam Proses Penagihan Kredit Mikro Kepada Debitur Bank Mandiri (KCP Marpoyan) Pekanbaru*. *Jom Fisip*. 3(2)
- Putra, Rizki Saga dan Irwansyah. (2020). *Media Komunikasi Digital, Efektif Namun Tidak Efisien, Studi Media Richness Theory Dalam Pembelajaran Jarak Jauh Berbasis Teknologi di Masa Pandemi*. *Jurnal Global Komunika*. 1(2). ISSN : 2085 - 6636
- Rachmatullaily dan Jamal. *Efektivitas Devosi Collection Khusus Dalam Usaha Penyelamatan Kredit Pada Sebuah Lembaga Pembiayaan*. *Jurnal Ilmiah Akuntansi dan Keuangan*.
- Richardson, J.C & Swan, K. (2003). *Examining Social Presence in Online Courses in Relation to Students' perceived learning and satisfaction*. *Journal Of Asynchronous Learning*, 7(1).
- Thoha, Miftah, (2008). *Perilaku Organisasi: Konsep Dasar dan Aplikasinya*. Jakarta: PT.Raja Grafindo Persada.
- Zainuddin, Hasrani, dkk. (2020). *Strategi Penyelesaian Pembiayaan Murabahah Bermasalah di PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Pembantu Kolaka*. *Jurnal Ekonomi Bisnis Syariah*. 3(1)